

14세 미만 어린이의 공공도서관 대출회원증 발급 간소화 방안 연구*

- 서비스 디자인 방법론을 중심으로 -

A Study on the Simplification of Public Library Loan Membership Cards for Children Under the Age of 14: Focusing on Service Design Methodology

김 보 일 (Bo-il Kim)**

이 보 라 (Bo-ra Lee)***

목 차

- | | |
|--------------------------------|--------------------------------|
| 1. 서 론 | 5. 공공도서관 대출회원증 발급 절차 간소화 가이드라인 |
| 2. 도서관 서비스 개발을 위한 방법론 고찰 | 6. 결론 및 제언 |
| 3. 공공도서관 대출회원증 발급을 위한 환경분석 | |
| 4. 공공도서관 대출회원증 발급 절차 간소화 방안 도출 | |

초 록

본 연구는 14세 미만 어린이의 공공도서관 대출회원증 발급 간소화 방안을 제시하고, 공공도서관 이용의 편의 증진 및 이용 활성화 방안을 마련하는 데 목적이 있다. 이를 위해 관련 법규 및 제도, 관계 서비스 및 시스템을 분석하고 전국 공공도서관 1,211개 관의 14세 미만 어린이의 대출회원증 발급 절차를 전수조사하여 유형별 발급사례를 도출·분석하였으며, 포커스 그룹인터뷰를 진행하였다. 이를 바탕으로 서비스 디자인 방법론 중 '더블 다이아몬드 모델'을 활용하여 14세 미만 어린이의 공공도서관 대출회원증 발급 절차 간소화를 위한 단계별 가이드라인 및 이해관계자의 역할과 법률 및 제도 등 환경 개선을 제안하였다.

ABSTRACT

The purpose of this study is to present a plan to simplify the issuance of public library loan membership cards for children under the age of 14, and to devise measures to promote the convenience of using public libraries and to promote their use. To this end, related laws and systems, related services, and systems were analyzed. The issuance cases for each type were derived and analyzed by thoroughly investigating the procedure for issuing loan membership cards for children under the age of 14 in 1,211 public libraries nationwide, and focus group interviews were conducted. Based on this, the "double diamond model" was employed among service design methodologies to propose step-by-step guidelines for simplifying the procedure for issuing public library loan membership cards for children under the age of 14, as well as improving the environment, such as the roles of stakeholders, laws, and systems.

키워드: 공공도서관, 대출회원증, 서비스 디자인, 더블 다이아몬드 모델, 도서관 서비스

Public Library, Loan Membership Card, Service Design, Double Diamond Model, Library Service

* 이 논문은 2023년 문화체육관광부의 '14세 미만 어린이의 공공도서관 대출회원증 발급 절차 간소화 방안 연구'로 수행된 결과를 발췌·요약한 것임.

** 한남대학교 문과대학 문헌정보학과 조교수(kimboil1979@hnu.kr / ISNI 0000 0004 6815 1032)
(제1저자)

*** 신라대학교 인문상경대학 문헌정보학과 조교수(violet@silla.ac.kr / ISNI 0000 0004 6846 2885)
(교신저자)

논문접수일자: 2024년 1월 22일 최초심사일자: 2024년 1월 31일 게재확정일자: 2024년 2월 16일
한국문헌정보학회지, 58(1): 123-149, 2024. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2024.58.1.123>

© Copyright © 2024 Korean Society for Library and Information Science

This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>) which permits use, distribution and reproduction in any medium, provided that the article is properly cited, the use is non-commercial and no modifications or adaptations are made.

1. 서론

1.1 연구 배경 및 목적

정보화 사회의 고도화에 따라 개인정보의 가치와 활용이 일반화되면서 개인정보의 수집과 이용이 보편화됨에 따른 보호조치 강화가 필요성이 중요해졌다. 이에 공공부문과 민간부문을 망라하여 국제 수준에 부합하는 개인정보 처리 원칙 등을 규정하고, 개인정보 침해로 인한 국민의 피해 구제를 강화하여 국민의 사생활의 비밀을 보호하며, 개인정보에 대한 권리와 이익을 보장하기 위해 2011년 3월 29일 「개인정보 보호법」이 제정되었다.

공중의 정보이용·독서활동·문화활동 및 평생학습을 주된 목적으로 하는 공공도서관에서도 도서 대출회원의 개인정보보호 및 효율적인 정보관리를 위한 조치를 강화하고 있다. 특히, 14세 미만 어린이는 성인에 비해 상대적으로 개인정보 유·누출 등 침해 위험에 대한 인식과 이해가 부족하고 권리 행사에 미숙함으로 개인정보에 대한 차등적 보호조치가 이루어지고 있다.

그러나 행정절차주의 측면에 따른 행정업무 규제에 개인정보 보호조치에 따른 일부 절차 및 관행으로 인해 공공도서관 이용에 불편을 초래하고 있다. 즉, 개인정보 확인을 위한 행정업무의 요구사항 수용 어려움으로 인해 도서대출을 위한 대출회원증 발급에 어려움을 호소하고 있다. 특히, 개인 신분증 또는 신분증에 준하는 대체 증명서 발급이 어려운 14세 미만 어린이는 도서대출을 위한 대출회원증 발급에 따른 개인정보 확인을 위한 절차와 요구되는 제출 증명 서류가 많아 도서관 이용에 어려움이 발생

하고 있다.

이에 공공도서관의 개인정보 보호 업무에 대한 효율성 제고 및 혁신을 통해 14세 미만 어린이의 공공도서관 이용을 위한 개인정보 보호 업무의 간소화가 필요하다. 이를 통해 의사표시의 불완전성을 가진 14세 미만 어린이도 자신의 정보에 관해 결정할 수 있는 권리주체이므로 개인정보 자기 결정권을 존중해야 한다. 다만, 현행 법상 14세 미만 어린이의 개인정보 처리에 관한 동의는 그 자체로 효력을 발휘하지 못하며, 법정대리인의 동의를 전제로 효력이 발생함에 따라 법정대리인의 14세 미만 어린이에 대한 개인정보 동의 및 인증에 따른 절차 및 수단 등을 간소화 필요가 있다.

또한, 공공도서관 대출회원증 발급에 따른 개인정보 활용 방안 개선이 요구된다. 개인 신분증 또는 신분증에 준하는 대체 증명서 발급이 어려운 14세 미만 어린이의 경우 공공도서관 대출회원증 발급에 필요한 개인정보 인증을 위해 법정대리인 신분증과 주민등록 등·초본, 가족관계증명서, 국민건강보험 제도 관련 서류 등 관련 서류의 제시가 필요하나 행정정보 및 교육행정정보의 공동 이용의 적극 추진과 그에 따른 행정업무 개선을 통해 관련 서류 내용 확인으로 불필요한 서류 발급 최소화 가능하다.

따라서 이 연구에서는 공공도서관 이용에 따른 개인정보 관련 업무개선을 통해 14세 미만 어린이의 공공도서관 대출회원증 발급 절차 간소화 방안으로 가이드라인을 제시하여 공공도서관 이용의 편의 증진 및 이용 활성화 방안을 마련하는 데 목적이 있다. 이를 통해 14세 미만 어린이가 개인정보에 대한 자기 결정권을 행사할 수 있는 역량을 제고하여 공공도서관 이용

에 보다 적극적인 유입 요인으로 활용할 수 있도록 개인정보 관련 내용을 명확하고 쉽게 안내하는 등 개인정보에 관한 사항을 스스로 결정하고 행사할 수 있는 능력을 제고할 수 있도록 지원해야 한다.

1.2 연구 범위 및 방법

이 연구는 14세 미만 어린이를 대상으로 공공도서관 대출회원증 발급 간소화 방안을 마련하기 위한 연구이다. 여기에서 14세 미만은 「개인정보 보호법」에 따라 개인정보를 처리하기 위해 법정대리인의 동의를 받도록 함으로 인해 도서관 대출회원의 개인정보 보호를 해야 하는 공공도서관 이용에 어려움을 겪고 있어 연구 대상으로 하였다. 이에 따라 다음과 같은 공간적 및 내용적 연구의 범위를 가진다.

첫째, 공간적 연구 범위로 「개인정보 보호법」에 따라 법적으로 대출회원의 개인정보 보호 조치를 해야 하는 전국 공공도서관 1,211개 관(지자체 976개 관, 교육청 235개 관)을 대상으로 한다. 단, 지역별 및 소속 기관별에 따른 서비스 통합으로 대출회원증 발급에 관한 규정을 통일하고 있어 17개 시·도별 228개 시·군·구의 지자체 소속 공공도서관과 교육청 소속 공공도서관으로 구분하여 14세 미만 어린이의 대출회원증 발급 절차에 대해 전수 조사를 진행한다. 또한, 전수 조사를 통한 유형별 14세 미만 어린이의 공공도서관 대출회원증 발급 사례를 도출하여 분석한다.

둘째, 내용적 범위는 문헌 연구를 통해 14세 미만 어린이의 공공도서관 대출회원증 발급에 따른 관련 법률 및 제도에 대한 검토와 관계 서

비스 및 시스템을 분석하여 환경분석을 실시한다. 또한, 14세 미만 어린이의 공공도서관 대출회원증 발급 절차 전수 조사와 유형별 사례 분석을 바탕으로 요구조사를 위해 1차로 대상 이용자와 공공도서관 현장 담당자 대상으로 포커스 그룹 인터뷰를 진행한다. 이를 바탕으로 공공도서관 대출회원증 발급 절차를 정의하고 페르소나를 통한 14세 미만 어린이의 공공도서관 대출회원증 발급 절차에 대한 분석을 통해 간소화 방안을 도출하여 요구조사를 위해 2차로 대상 이용자와 공공도서관 현장 담당자 대상으로 포커스 그룹 인터뷰를 진행한다. 이에 따라 14세 미만 어린이의 공공도서관 대출회원증 발급 절차 간소화 방안 시나리오를 작성하여 관계 전문가의 자문을 통한 의견을 수렴하여 이를 종합해 14세 미만 어린이의 공공도서관 대출회원증 발급 절차 간소화 방안을 제안하고자 한다.

한편, 이 연구에서는 공공도서관의 핵심 서비스인 14세 미만 어린이 대상 도서 이용을 위한 대출회원증 발급 절차를 개선하기 위해 서비스 디자인 방법론 중 '더블 다이아몬드 모델(Double Diamond Model)' 활용하여 단계별로 진행한다. 더블 다이아몬드 모델은 '탐색-정의-개발-전달'의 네 가지 단계로 구분되나 연구의 진행을 위한 기본 정보를 수집하기 위해 '이해'의 단계를 추가하였다.

단계별 연구 방법으로 먼저, 0 단계의 이해에서는 문헌 연구를 통한 기초조사 및 관련 법률 검토하며, 1 단계 탐색(Discover)에서는 14세 미만 어린이의 공공도서관 대출회원증 발급 절차에 대한 문제점을 발견한다. 2단계 정의(Define)에서는 14세 미만 어린이의 공공도서관 대출회원증 발급 절차 분석 및 문제를 정의

하며, 3 단계 개발(Develop)에서는 14세 미만 어린이의 공공도서관 대출회원증 발급 절차 간소화를 위한 아이디어 및 방안 도출한다. 마지막 4 단계 전달(Deliver)에서는 14세 미만 어린이의 공공도서관 대출회원증 발급 절차 간소화 방안을 제안한다.

1.3 선행연구

서비스 디자인 방법론을 적용한 연구는 국내 외적으로 다수 연구되어 지고 있으나 도서관 서비스 관련해서는 제한적으로 연구되고 있다.

주요 연구로 국내에서는 강수연, 김원택(2013)이 PSS(Product-Service System) 디자인 도구를 활용하여 초등학생들의 자발적인 독서 활동을 도와주는 ‘어린이 도서관 독서 포인트’ 서비스를 제안하였다. 그리고 서동희, 김혜경(2015)은 공공도서관에 서비스 디자인 프로세스를 적용하여 사용자의 서비스 경험을 표준화 하고, 설문 조사를 통해 유아용 도서관의 대출반납 시스템을 제안하였다. 이병기(2016)는 서비스 디자인 방법론을 적용한 해외 도서관 서비스 혁신 사례를 디자인 요구, 참여자, 기간, 프로세스, 디자인도구, 디자인 결과, 주요 특징 등 7가지 요소로 분석하여 도서관 서비스 혁신에 기여하는 서비스 디자인의 의의와 시사점을 도출하였다. 또한, 노경국, 이병기(2022)는 서비스 디자인 모형인 ‘더블 다이아몬드 모델’을 대학 도서관에 적용하여 대학도서관 서비스 개선 및 새로운 서비스 방안을 제시하였다. 국외 연구로는 Marquez와 Downey(2015)가 도서관 환경에서 서비스 평가하고 개발할 때 서비스 디자인 접근은 현재 서비스를 보다 효과적이고

효율적으로 개선할 수 있다고 밝혔다.

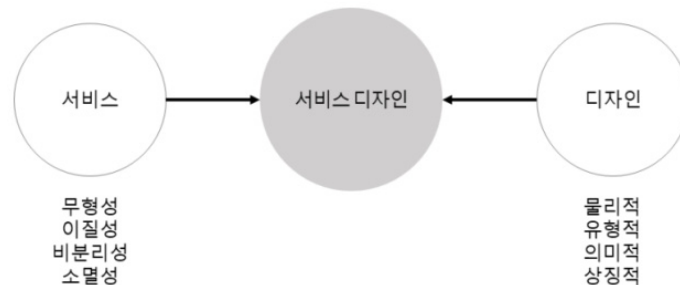
이를 종합해 보면 서비스 디자인 방법론을 적용한 도서관 서비스 관련 연구가 다소 활성화되지 못하고 있는 것으로 나타났다. 또한, 문헌정보학 분야에서는 비교적 최근에서야 특정 연구자를 통한 연구가 수행되고 있다. 따라서, 이 연구에서와같이 도서관 서비스를 계획하고 개발하는 데 있어 서비스 제공자뿐만 아니라 수혜자인 이용자를 포함한 다양한 이해관계자의 경험에 기초한 서비스 디자인 방법론에 기초한 연구의 활성화가 필요하다.

2. 도서관 서비스 개발을 위한 방법론 고찰

2.1 서비스 디자인의 개념

지금까지 ‘디자인’이라고 하면 여러 가지 조형적인 요소들을 시각화하여 실용적이면서 미적인 유형을 나타내도록 표현하는 것으로 산업 제품이나 예술 작품 및 건축 등에서 주로 이야기되었다. 그러나 서비스 사회의 발달에 따라 그 활용 영역이 무형적인 서비스에도 적용되어 창조적인 서비스를 개발하는 활동으로 사용되고 있다.

이러한 ‘서비스 디자인(Service Design)’의 개념을 처음 사용한 것은 1982년 Shostack이 『서비스를 디자인하는 방법』이라는 논문을 통해 ‘디자인’이라는 의미와 ‘계획’이라는 단어를 통합하여 ‘서비스 디자인’이라는 용어를 사용하면서이다(Viladas, 2011, 30). 즉, 서비스 디자인은 다음의 <그림 1>과 같이 무형성, 이질성,



〈그림 1〉 서비스 디자인의 개념

(출처: 김하윤, 2017, 16페이지의 〈그림〉 재구성)

비분리성, 소멸성을 가진 서비스와 물리적, 유형적, 의미적, 상징적 특성을 가진 디자인과 결합하여 더 나은 가치를 지니는 서비스를 만들기 위해 디자인 프로세스를 적용한 실제적인 서비스 재구성을 의미한다.

또한, 서비스 이용자인 고객의 관점에서 요구를 반영하여 지속 가능한 서비스가 제공되도록 하는 것이 중요하게 판단되며, 서비스는 눈에 보이지 않는 형태를 가진 무형성, 서비스 사용자(고객)에 따른 다른 요구와 만족도의 이질성, 서비스 제공과 동시에 이용으로 이어지는 비분리성, 서비스 제공 후에는 그 형태가 사라지는 소멸성의 특성을 가지고 있다. 그러므로 이를 극복하기 위해서는 무형의 서비스를 디자인 방법론을 통해 시각화하고 표준화하여 고객(이용자)에게 일관된 경험을 제공할 수 있도록 서비스 디자인되어야 한다(김하윤, 2017, 17).

이를 바탕으로 '서비스 디자인'을 정의하면 서비스 제공자와 사용자 즉, 고객의 경험에 기초하여 문제해결을 위한 방법론과 프로세스를 통하여 기존의 서비스를 혁신하는 것으로 정리된다.

2.2 서비스 디자인 방법론

서비스 디자인 과정을 진행하기 위해서는 서비스 공급자, 수요자, 이해관계자 등에 대한 이해와 통찰을 바탕으로 기존의 서비스를 혁신할 수 있는 체계적인 프로세스를 갖추는 것이 필요하며, 대표적인 서비스 디자인 방법론으로는 더블 다이아몬드 모델이 있다. 더블 다이아몬드 모델은 영국의 디자인카운슬에서 제시한 방법론으로 서비스 디자인 분야에서 널리 효과적으로 쓰이고 있는 방법론이다(김귀련, 2013, 42). 더블 다이아몬드 모델은 탐색(Discover), 정의(Define), 개발(Develop), 전달(Deliver)의 네 가지 단계로 구분되는 프로세스를 가지고 있다(한국디자인진흥원, 2014, 106-107).

2.2.1 탐색(Discover)

탐색 단계에서는 시장조사, 사용자조사 등 다양한 리서치와 관찰을 통해 현 사회의 문제들을 새로운 시각으로 찾아내고 발견하는 단계이다. 이 단계에서는 문제의 근본적인 원인을 파악하고 전체적인 환경분석과 사용자 및 이해관계자 요구를 도출하게 된다. 이를 위해 설문조

사를 통하여 고객(이용자)의 경험에 대해 사전 리서치, 인터뷰를 통한 직접 의견 청취 등으로 문제설정을 하도록 한다(한국디자인진흥원, 2014, 106-107).

2.2.2 정의(Define)

정의 단계에서 발견한 문제점이나 이슈들의 가장 중요한 점은 무엇인지, 가장 먼저 해야 하는 일은 무엇인지 등 핵심적인 해결점을 창조적인 시각으로 진단하는 단계이다. 이 단계에서는 핵심 문제와 구조를 가시화하고, 해결방안도출을 위한 문제정의를 통해 해결방안의 콘셉트 및 방향성을 도출한다. 해당하는 역할로 서비스 수요자인 고객(이용자) 요구 중심으로 문제를 분석하고 서비스 디자인 방향에 대한 세부 과제와 목표를 설정한다(한국디자인진흥원, 전게서, 106-107).

2.2.3 개발(Develop)

개발 단계에서 진단한 해결 방법들을 실행, 시험, 실패, 반복 등을 통해서 개선하고 향상시

키는 단계이다. 이 단계에서는 컨셉의 발전, 문제해결 방법의 구체화 및 테스트, 프로토타이핑 검증을 하게 된다. 해당하는 역할로 세부 해결 방법을 구성하여 발표 및 제안한다(한국디자인진흥원, 전게서, 106-107).

2.2.4 전달(Deliver)

마지막 단계로서 전달 단계에서는 디자인의 마무리 테스트, 실질적 실행, 평가와 피드백 등이 이루어지는 단계이다. 이 단계에서는 본격적인 서비스 시스템 구축, 서비스의 실행, 사용자들과의 소통이 이루어진다. 해당하는 역할로 서비스 수요자인 고객(이용자)의 자발적인 참여를 통한 실행을 통해 서비스가 실현되도록 하여 현장의 피드백을 수집하고 대응한다(한국디자인진흥원, 전게서, 106-107).

서비스 디자인과 유사한 개념으로 디자인 씽킹(Design Thinking), 사용자 경험 디자인(User Experience Design) 등이 사용되고 있으며, 더블 다이아몬드 모델의 탐색(Discover), 정의(Define), 개발(Develop), 전달(Deliver)에 기반하여 프



〈그림 2〉 더블 다이아몬드 모델

(출처: 노경국, 이병기, 2022, 199. 〈그림 2〉 재인용)

로세스가 구성된다.

2.3 도서관에서의 서비스 디자인

『도서관법』에 따르면 ‘도서관 서비스’는 도서관이 도서관자료와 시설을 활용하여 공중에게 제공하거나 지원하는 대출·열람·참고서비스, 각종 시설과 정보기기의 이용서비스, 자료입수 및 정보해득력 강화를 위한 이용지도교육, 독서 활동 지원 등 모든 유·무형 서비스로 정의되고 있다. 앞으로의 사회는 정보기술의 지속적인 발전과 사회문화적 환경의 패러다임 변화로 인해 다양성이 인정되고 보편성(universality)이 요구됨으로써 이를 해결하기 위한 새로운 해결책이 필요하다.

이를 위해서 도서관은 변화하는 사회환경 속에서 서비스 수요자인 이용자의 요구를 파악하여 충족할 수 있도록 지속적인 혁신을 통한 도서관 서비스 개발이 이루어져야 한다. 특히, 이용자의 연령, 능력, 지위, 사회적·경제적 고려사항, 물리적·정신적 장애와 상관없이 모든 이용자에게 대한 보편적인 도서관 서비스를 제공해야 하는 공공도서관에 더욱 요구된다.

따라서 도서관 서비스를 디자인하기 위해서는 수요자인 이용자에게 대한 이해를 바탕으로 서비스에 대한 정의와 문제점을 발견하고 이를 해결하기 위한 노력으로 이용자의 요구를 분석하여 반영하도록 하는 것이 필요하다. 이러한 과정은 서비스 공급자, 수요자, 이해관계자 등에 대한 이해와 통찰을 바탕으로 기존의 서비스를 혁신할 수 있는 체계적인 프로세스를 갖춘 서비스 디자인 방법론의 적용이 유용하다. 즉, 도서관에서의 서비스 디자인 적용은 기존

의 도서관 서비스 개선은 물론 잠재적 수요자의 요구를 파악해 새로운 서비스를 개발하여 공급자 중심의 도서관 서비스가 아니라 수요자인 이용자 중심의 도서관 서비스로 개발되어야 한다. 이는 수요자의 잠재적 요구 파악과 서비스 개선 및 새로운 서비스 디자인을 통하여 도서관 서비스 품질 향상과 이용자 만족도를 높이는데 크게 기여할 것이다.

3. 공공도서관 대출회원증 발급을 위한 환경분석

3.1 법률 및 제도 검토

3.1.1 「전자정부법」

「전자정부법」은 행정정보의 공동이용을 위한 원칙을 천명하는 동시에 공공도서관에서의 행정정보 공동이용을 위한 근거가 되고 있다.

이러한 「전자정부법」에서는 공공도서관을 포함하는 행정기관은 업무수행에 있어 개인정보 및 사생활의 보호 등을 우선적으로 고려하고 이에 필요한 대책을 마련하도록 하는 것을 원칙으로 하고 있으며, 공공도서관 대출회원의 개인정보 보호조치에 대한 근거가 되고 있다. 이에 행정기관 등은 상호 간에 행정정보의 공동이용을 통하여 전자적으로 확인할 수 있는 사항을 민원인에게 제출하도록 요구하여서는 안 된다. 즉, 공공도서관에서 행정정보 및 교육행정정보의 공동 이용을 통해 확인 가능한 사항에 대해 추가적인 서류를 제출받지 않도록 규정하고 있는 것이며, 실제 일부 공공도서관 현장에서 도서대출회원증 발급에 따른 간소화 방

안으로 행정정보 및 독서교육종합지원시스템을 이용한 사례에 해당한다. 행정기관 등이 보유·관리하는 개인정보는 법령에서 정하는 경우를 제외하고는 당사자의 의사에 반하여 사용되어서는 안 되며, 이는 공공도서관 현장에서 대출회원 가입 시 개인정보 처리의 동의와 행정정보 및 교육행정정보의 공동 이용 시 이에 대한 동의에 해당한다.

또한, 「전자정부법」 제4장 행정정보의 공동이용 등에서는 행정정보의 효율적인 관리 및 이용을 통해 공공도서관에서도 행정정보의 공동이용을 통한 업무 효율화를 위한 근거를 제시하고 있다. 수집·보유하고 있는 행정정보를 필요로 하는 다른 행정기관 등과 공동으로 이용하여야 하며, 다른 행정기관 등으로부터 신뢰할 수 있는 행정정보를 제공받을 수 있는 경우에는 같은 내용의 정보를 따로 수집하지 않도록 규정하고 있다. 이는 공공도서관의 대출회원증 발급 절차에 따른 불필요한 서류를 행정정보의 공동이용을 통해 간소화하도록 해야 하는 근거가 된다. 다만, 민간 위탁 공공도서관의 경우 현행 법률에 따르면 행정정보 공동이용을 위한 대상기관에 해당되지 않아 행정정보의 공동이용을 할 수 없다.

그리고 「전자정부법」에 따라 행정기관이 행정정보의 공동이용을 위해서는 「개인정보 보호법」에 따라 정보 주체자의 사전동의를 받도록 규정하고 있다. 이에 현재 공공도서관 현장에서 대출회원증 발급 절차에 따라 추가적인 서류제출을 하지 않고 행정정보 공동이용을 위해 대출회원 가입 대상자의 이용 동의를 사전에 받고 있다.

3.1.2 「개인정보 보호법」

「개인정보 보호법」은 개인정보 보호의 범위를 규정하며, 14세 미만 어린이의 개인정보 보호에 관한 사항을 다루고 있다.

이에 「개인정보 보호법」 제2조(정의)에서는 대상으로서 살아 있는 개인에 관한 정보로 '개인정보'를 규정하고 있으며, 개인정보의 정보 주체는 자신의 개인정보 처리와 관련하여 개인정보의 처리에 관한 정보를 제공받을 권리, 개인정보의 처리에 관한 동의 여부, 동의 범위 등을 선택하고 결정할 권리, 개인정보의 처리 여부를 확인하고 개인정보에 대한 열람(사본의 발급을 포함) 및 전송을 요구할 권리 등을 가짐을 규정하고 있다. 특히, 14세 미만 어린이 개인정보 처리가 미치는 영향과 정보 주체의 권리 등을 명확하게 알 수 있도록 14세 미만 어린이의 개인정보 보호에 필요한 시책을 마련하도록 규정하고 있다. 그러나 공공도서관을 포함한 사회적 차원에서 개인정보의 인식과 중요성 그리고 정보 주체로서의 권리에 대해 성인에 비해 상대적으로 취약한 14세 미만 어린이에 대한 별도의 개인정보 안내 및 정보 주체로서의 권리에 관한 홍보가 제대로 이루어지지 못하고 있다.

한편, 「개인정보 보호법」에 따르면 개인정보 처리자는 14세 미만 어린이의 개인정보를 처리하기 위해 동의를 받아야 할 때는 법정대리인의 동의를 받도록 하고 있다. 법정대리인의 동의를 받기 위해서는 최소한의 정보로서 「개인정보 보호법 시행령」으로 정하는 법정대리인의 성명 및 연락처에 관한 정보는 법정대리인의 동의 없이 해당 어린이로부터 직접 수집이 가능하다. 법정대리인의 동의를 받는 방법으로는 휴대전화 문

자메시지, 법정대리인의 신용카드·직불카드 등의 카드정보, 법정대리인의 휴대전화 본인 인증, 서면에 서명날인, 전자우편, 전화 통화 등을 통해 법정대리인에게 동의 내용을 알리고 동의의 의사표시를 확인하는 방법이 있다. 실제 공공도서관 현장에서 14세 미만 어린이의 개인정보 동의를 받는 방법으로 인터넷을 통해 내용을 게시하고 동의받는 방법이 주로 사용되고 있다. 아직 공공도서관 현장에서 「개인정보 보호법」에서 규정하고 있는 법정대리인의 동의 방법에 대한 이해가 부족한 것으로 나타났다.

3.1.3 「청소년복지 지원법」

「청소년복지 지원법」에서는 청소년이 신분증을 대신하여 사용할 수 있는 ‘청소년증’ 발급의 근거를 규정하고 있다.

청소년증은 9세 이상 18세 이하의 청소년을 대상으로 하며, 주소지와 관계없이 가까운 주민센터에서 발급 가능하다. 이러한 청소년증은 초·중·고등학교 재학생뿐만 아니라 학교에 다니지 않고 있거나 이미 고등학교를 졸업한 청소년도 신청이 가능하며, 교통카드 기능 추가에 따라 신분증뿐만 아니라 생활편의 기능을 갖추고 있다. 14세 미만 어린이의 공공도서관 대출회원증 발급 절차에서 개인의 신분 확인을 학생증이 없는 청소년에게 신분증으로 유용하게 사용된다.

3.1.4 「행정업무의 운영 및 혁신에 관한 규정」

「행정업무의 운영 및 혁신에 관한 규정」은 행정업무 혁신을 통한 절차 간소화로 업무절차 개선의 근거를 규정하고 있다.

「행정업무의 운영 및 혁신에 관한 규정」에

따르면 행정기관의 장은 업무의 효율성을 높이고 행정서비스에 대한 국민의 만족도를 높이기 위하여 해당 행정기관의 업무수행 방식을 지속적으로 혁신해야 한다. 공공도서관의 대출회원증 발급 절차와 관련한 행정업무 혁신을 대상으로 한 업무로는 다음의 업무가 해당한다. 즉, 불필요한 절차 간소화 및 디지털 기술을 활용한 업무처리 자동화 등 업무절차 개선에 따라 14세 미만의 어린이의 공공도서관 대출회원증 발급에 따른 절차상 법정대리인의 동의와 각종 추가적인 서류 요청 등 불필요한 절차에 대해서도 행정업무 혁신을 통한 간소화의 근거로 작용한다. 이에 행정정보 및 독서교육종합지원 시스템을 통한 대출회원증 발급에 따른 관계 정보 공동이용을 위해서는 부처 및 기관 간의 협력이 중요하다.

이를 종합해 보면 공공도서관 대출회원증 발급을 위한 환경분석으로 「전자정부법」, 「개인정보 보호법」, 「청소년복지 지원법」, 「행정업무의 운영 및 혁신에 관한 규정」 등의 관련 법률 및 제도의 분석을 통해 14세 미만 어린이의 공공도서관 대출회원증 발급에 따른 절차를 간소화하는데 필요한 법적 근거를 발견할 수 있다.

3.2 관계 서비스 및 시스템 분석

3.2.1 행정정보 공동이용시스템

행정정보 공동이용시스템은 「전자정부법」에 따라 행정정보 공동이용을 통해 민원·사무처리에 필요한 구비서류를 민원인이나 보유기관에서 제출받지 않아도 담당자가 전산망으로 정보를 조회·확인하여 업무를 처리하는 서비스를 이용할 수 있는 시스템이다.

그동안 민원사무 신청 시 여러 개의 구비서류를 첨부해야 하는 불편이 있었으나 행정정보 공동이용시스템을 통해 업무에 필요한 구비서류 정보 항목만을 발췌하여 하나의 화면(One Screen)으로 제공함에 따라 민원인에게는 보다 강화된 개인정보 보호조치를 하게 되며, 온라인으로 필요한 정보만 열람하게 함으로써 개인정보의 중복 수집과 노출을 방지할 수 있다. 단, 행정정보 공동이용시스템을 통하여 구비서류에 대한 정보열람은 민원인의 동의가 필요하며, 만약 행정정보 공동이용을 원하지 않을 경우 종이 서류를 발급받아 제출할 수 있으며, 정보열람 내역은 본인이 언제든지 확인 가능하여 개인정보가 철저히 보호된다.

14세 미만 어린이의 공공도서관 대출회원증 발급 절차에서도 행정정보 공동이용 동의를 통해 행정정보 공동 이용할 수 있다 이 같은 경우 행정정보 유통의 유형 중 추가제출 요구받은 자료에 따라 단일 보유기관의 행정정보를 단일 행정기관에 전달하는 '전송'과 다수 또는 단수의 행정정보를 목적에 맞게 추출·조합하여 행정기관에 제공하는 '맞춤'에 해당한다.

공공도서관 대출회원증 발급 절차와 관련한 정보로는 행정안전부의 주민등록표 등·초본, 대법원의 가족관계 등록 전산 정보, 외교부의 여권 등이 해당한다.

3.2.2 독서교육종합지원시스템

독서교육종합지원시스템은 초·중·고등학교 학생들이 자유롭게 책을 읽고 컴퓨터상에서 다양한 독후활동을 할 수 있도록 구성된 컴퓨터 기반 독서 활동 온라인 지원 프로그램으로 교육부가 구축하여 지원하고 있다. 독서교육종합지

원시스템의 운영은 학생의 자율적 독후활동을 기반으로 자기 주도적 독서계획을 수립하고, 그 이력을 스스로 관리하며 독후활동 지도를 받을 수 있도록 교육부에서 개발하여 시·도교육청 별로 시스템이 구축/운영되고 있다. 그러나 최근 한국교육학술정보원으로 통합 관리하도록 변경되었다.

독서교육종합지원시스템의 14세 미만 어린이 대상 회원가입은 공공도서관과 같은 법정대리인 인증과 개인인증(휴대폰, 아이핀) 없이 학생회원 가입정보를 입력하게 되어 있다. 단, 학생회원 가입정보에서 독서교육종합지원시스템 아이디는 자동 생성되며, DLS(Digital Library System) 아이디를 입력하게 되어 있다. 여기에서 DLS 아이디는 학교도서관 업무지원시스템에서 사용하는 아이디로 학교, 학년, 반, 번호, 이름을 식별하는 데 사용하는데, 독서교육종합지원시스템을 통한 14세 미만 어린이의 공공도서관 대출회원증 발급을 위해서는 해당 어린이 정보를 활용하기 위해 시·도 교육청과 학교의 협력이 반드시 필요하다.

현재 충남교육청 소속 공공도서관에서 14세 미만 어린이의 공공도서관 대출회원증 발급에 따라 학교를 통해 법정대리인의 충남독서교육종합지원시스템 학생회원정보(ID/비밀번호) 인증 동의를 받아 절차 간소화를 시행하고 있다.

3.2.3 사전등록 제도(미아방지 지문등록)

사전등록 제도는 18세 미만의 아동, 지적·자폐성·정신장애인, 치매환자 등이 실종되었을 때를 대비해 미리 경찰에 아동 등의 지문과 얼굴 사진, 기타 신상정보를 등록하고 실종 시 등록된 자료를 활용하여 보다 신속히 발견하는

제도로 2012년 도입되었으며, 일명 ‘미아방지 지문등록’이라고도 한다.

사전등록 제도를 통한 지문 등의 등록은 크게 두 가지 방법으로 신고할 수 있으며, 첫째, 경찰청 ‘안전Dream’ 누리집 및 앱에서 직접 등록하는 방법과 둘째, 경찰서, 지구대, 파출소에 방문해 등록하는 방법이 있다. 방문 등록 시 가족임을 증명할 수 있는 가족관계증명서, 주민등록등본과 보호자 신분증 필요하며, ‘안전Dream’ 누리집 및 앱을 통한 등록 시에는 행정정보 공동이용 동의를 통해 추가제출 서류를 간소화하고 있다. 다만, 한시적으로 어린이집·유치원에 등록담당자가 방문하여 신고할 수 있다.

2023년 6월 기준 14세 미만 아동 지문 등 사전등록 현황은 대상자 7,271,460명 중 누적 등록 건수 4,784,265명(65.8%)으로 집계된다. 이 연구의 대상인 14세 미만 어린이가 상당수 포함되어 있어 행정정보 공동이용에 근거하여 사전등록 제도에 따라 등록된 정보를 활용한 14세 미만 어린이의 공공도서관 대출회원증 발급 절차 간소화 가능하다. 특히, 등록된 지문을 통한 본인 인증 방안 마련을 통해 청소년증, 학생증, 기타 추가 서류 등 없이 14세 미만 어린이의 공공도서관 대출회원증 발급에 따른 절차를 간소화할 수 있다.

이를 종합해 보면 공공도서관 대출회원증 발급을 위한 환경분석으로 행정정보 공동이용, 독서교육종합지원시스템, 사전등록 제도 등의 관계 서비스 및 시스템 분석을 통해 14세 미만 어린이의 공공도서관 대출회원증 발급에 따른 절차를 간소화하는데 필요한 방안 마련이 가능하다. 특히, 독서교육종합지원시스템에 가입된 14세 미만 어린이를 대상으로 시·도 교육청과

학교의 협력을 통해 회원 정보 활용을 통한 공공도서관 대출회원증 발급 간소화를 확대 운영할 필요가 있다.

3.3 공공도서관 대출회원증 발급 절차 간소화 사례 조사

14세 미만 어린이의 공공도서관 대출회원증 발급 절차 간소화에 관한 사례 조사를 위하여 2023년 9월 25일부터 동년 10월 10일까지 전국 1,288개 공공도서관(사립공공도서관 28개 관 제외)을 대상으로 회원가입 절차에 대한 조사를 실시하였다.

조사 대상은 17개 시·도의 228개 시·군·구의 1,228개 공공도서관(지자체 992개 관, 교육청 236개 관)이다. 단, 지역 단위 통합 공공도서관 서비스 실시에 따라 실제 조사 대상은 운영 주체에 따라 시·도 단위 교육청 공공도서관(14곳), 지자체 및 교육청 통합 공공도서관(3곳), 기초지방자치단체 공공도서관(183곳, 228개 기초지방자치단체 중 교육청 공공도서관만 있는 기초지방자치단체 16곳과 교육청 공공도서관과 통합 조사된 29곳 제외)으로 전체 200곳을 최종 조사 대상으로 하였다.

조사 내용으로는 14세 미만 어린이의 공공도서관 대출회원증 발급 절차에 대한 온라인 및 오프라인 가입 절차에 관해서 조사하였으며, 조사 방법으로는 14세 미만 어린이의 공공도서관 대출회원증 발급 절차에 관하여 대상별(200개) 홈페이지를 통한 1차 조사를 실시하고 홈페이지에 게시된 내용이 미흡하거나 명확하지 않은 사항에 대해서는 2차로 해당 대상별 공공도서관에 전화를 통한 확인 조사를 실시하였다.

조사 결과 행정정보 공동이용 사전동의(시·도민 인증 포함), 독서교육종합지원시스템 연계, 전화를 통한 법정대리인 동의 등의 간소화 사례를 도출할 수 있었다. ‘행정정보 공동이용’을 통한 제출 서류 간소화 주요 사례로 경기도 파주시 공공도서관은 14세 미만 어린이의 대출회원증 발급을 위해서는 인터넷 사이트를 통한 회원가입을 통해 준회원으로 등록 후 ‘경기도민 인증’을 통해 정회원 신청(도서관 방문 또는 온라인정회원 신청 가능)을 통해 모바일 회원 또는 실물 회원증 발급하였다. 그리고 모바일 회원증 발급 시 공공도서관 미방문을 통한 절차 간소화 사례로 춘천시립공공도서관은 기존의 일반 공공도서관과 동일하게 인터넷 사이트를 통해 가입하고 ‘우리도’ 앱을 설치하고 춘천시민 인증을 통해 정회원 승인 요청하여 승인 후 공공도서관을 추가 방문하지 않고 실물 회원증과 동일하게 사용할 수 있도록 하였다. ‘독서교육종합지원시스템’ 연계를 통한 절차 간소화 사례로는 유일하게 충청남도교육청 소속 공공도서관이 대출회원증 발급에 따른 절차를 간소화하기 위해 독서교육종합지원시스템의 회원정보(ID/비밀번호) 인증을 통한 방법으로 대출회원증 발급을 지원하고 있었다. 전화를 통한 법정대리인 동의 등의 간소화 사례로는 울산교육청 소속 공공도서관에서 온라인 대출회원증의 실물 대출회원증과 동일하게 사용하기 위해서는 원칙적으로 법정대리인의 직접 방문을 통한 확인을 요구하고 있으나 필요에 따라 법정대리인과의 전화를 통해 유연하게 동의를 받아 진행하고 있었다.

이러한 내용을 바탕으로 14세 미만 어린이의 공공도서관 대출회원증 발급 절차를 간소화하

기 위해서는 먼저, 14세 미만 어린이의 공공도서관 대출회원증 발급 절차 간소화 사례로 행정정보 공동이용(시·도민 인증에 따른 행정정보 공동이용 포함), 독서교육종합지원시스템 활용 등을 발굴해야 한다. 특히 온라인을 통한 대출회원증 가입을 진행하고 있는 180곳 중 132곳이 행정정보 공동이용을 하지 않는 것으로 나타났으며, 이로 인해 필요한 서류를 공공도서관을 직접 방문하여 제출해야 하는 번거로움이 발생하고 있다. 사례 발굴과 확산을 통해 공공도서관 현장 상황에 따라 사례를 벤치마킹하여 14세 미만 어린이의 공공도서관 대출회원증 발급 절차를 간소화할 수 있다.

다음으로 14세 미만 어린이의 공공도서관 대출회원증 발급 절차로서 온라인을 통한 대출회원가입과 부득이한 사정에 따른 오프라인 통한 대출회원가입이 가능하게 하는 것이 필요하다. 이때 불필요한 서류제출을 방지하고 개인정보의 보호를 위해 행정정보 공동이용을 할 수 있는 방안이 함께 적용되어야 하며, 오프라인 대출회원가입 시 종이를 통한 회원가입신청서를 작성하여 제출을 통해 개인정보 처리의 업무가 추가적으로 발생하지 않도록 회원가입 컴퓨터 제공을 통한 온라인 대출회원가입 절차가 공공도서관 현장을 방문하여도 가능하도록 제공해야 한다.

마지막으로 모바일 회원증의 발급 확대와 실물회원증과 동일하게 사용할 수 있도록 해야 한다. 조사 결과에서와 같이 온라인을 통한 대출회원 가입을 진행하고 있음에도 모바일 대출회원증이 발급되지 않는 곳이 180곳 중 93곳(51.7%)으로 나타나 가입 절차 간소화와 함께 도서 대출 이용을 용이하게 할 수 있도록 별도의 추가

적인 절차 없이 모바일 회원증을 실물회원증과 동일하게 사용할 수 있도록 개선해야 한다.

3.4 공공도서관 대출회원증 발급 절차 간소화 요구조사(1차)

14세 미만 어린이의 공공도서관 대출회원증 발급 절차 간소화에 관한 요구조사(1차)는 이용자와 공공도서관 현장 담당자를 대상으로 포커스 그룹 인터뷰(FGI, Focus Group Interview)로 2023년 10월 23일 온라인 화상 회의 도구인 줌(zoom)을 통해 각 그룹별로 진행하였다.

조사 내용으로 14세 미만 어린이의 공공도서관 대출회원증 발급 간소화 방안에 대한 인식 및 경험, 14세 미만 어린이의 공공도서관 대출회원 가입에 대한 문제점, 향후 14세 미만 어린이의 공공도서관 가입에 대한 도서관 서비스 요구 파악 등 3가지 영역의 7가지 세부 항목을 중심으로 공통 구성하였다.

이용자 그룹의 대상 선정은 경우 14세 미만 어린이의 의사 표현 한계와 공공도서관 대출회원증 발급에 따른 법정대리인 역할이 절대적인 점을 고려하여 14세 미만 어린이의 법정대리인으로서 공공도서관 대출회원증 발급에서 개인정보 활용과 관련하여 불편함의 경험이 있는 친권자인 부모 5명을 대상으로 진행하였다. 지역적 차이를 살펴볼 수 있도록 지역적 안배를 고려하여 서울 1명, 경기 2명, 세종 1명, 부산 1명으로 구성하였으며, 공교육 입학 전 발급 경험과 초등학교 입학 이후 발급 경험을 모두 경험한 참여 패널을 선정함으로써 일반적인 속성을 반영하고자 하였다. 공공도서관 현장 담당자 그룹 대상 선정은 14세 미만 어린이의 공공도서관 대출

회원증 발급 업무에 대한 경험이 있는 공공도서관 근무 경력 5년 이상으로 서울, 울산, 충남, 광주, 전주 등 5개 지역의 현장 사서 5명을 대상으로 진행하였다. 일반적 속성을 살펴보기 위하여 교육청 도서관, 지자체 도서관, 지자체 도서관(위탁)을 모두 포함하였으며 발급 외에 대출회원증 발급 관련 정책 업무의 경험이 있는 패널을 선정하였다. 주요 면담 내용은 <표 1>과 같다.

조사 결과 14세 미만 어린이의 공공도서관 대출회원증 발급 간소화에 대한 이용자 그룹과 공공도서관 현장 담당자 그룹은 인식과 경험, 제도의 분석과 문제점, 개선과제 및 추진 방향에 대해 공통된 의견을 제시하였다.

첫째, 14세 미만 어린이의 공공도서관 대출회원증 발급 개선을 위한 간소화의 필요성이다. 개인정보 인증을 위한 절차가 매우 복잡하고 어려우며, 2022년 아이핀의 민간 위탁 운영 이후 본인 인증 절차가 더욱 까다로워졌다. 그리고 14세 미만 어린이 스스로 가입이 불가하며, 학교 밖 아이들을 포함한 조손 가정 등 지식정보취약계층의 공공도서관 대출회원증 발급에 어려움을 호소하였다. 이는 도서관 이용 활성화 저해를 가져오게 된다. 둘째, 교육정보, 행정정보, 의료정보 등 국가 정보의 연계를 통해 공공도서관 회원가입의 간소화의 필요성이다. 이를 위해 공공도서관의 전국적인 회원가입 규정의 일원화와 공공도서관과 학교 정보 연계를 통한 공동 대출증 발급 및 사용 방안 마련이 필요하다. 셋째, 보호자 인증을 통한 14세 미만 어린이의 공공도서관 대출회원증 발급 방안의 필요성이다. 공공도서관 이용과 관련된 책임이 전적으로 법정대리인인 친권자에게 있으므로 친권자 인증만을 통한 14세 미만 어린이의 회

〈표 1〉 포커스 그룹 인터뷰 1차 주요 내용

구분	도서관 이용자 그룹	공공도서관 현장 담당자 그룹
일시	2023.10.23.(월) 20:00 ~ 21:30	2023.10.23.(월) 16:30 ~ 18:00
장소	온라인 Zoom 회의	온라인 Zoom 회의
질문 항목	이용자 그룹 주요 시사점	현장 담당자 그룹 주요 시사점
14세 미만 어린이의 공공도서관 가입에 대한 인식 및 경험	- 절차가 까다롭고 어려워 가입이 망설여지며, 개인 정보 인증을 위한 과정이 복잡하고 어려움 - 맞벌이 가정 등의 가입이 불편함	- 전반적으로 이용자들은 14세 미만 어린이의 회원 가입을 어려워함 - 아이핀의 민간위탁 변경으로 어려움이 가중되었으며, 정보취약계층의 가입이 더욱 어려워짐
14세 미만 어린이의 공공도서관 가입에 대한 분석 및 문제점 (만족, 애로사항, 개선과제)	도서관 회원가입을 온라인으로 시도할 수 있어 접근 자체에 부담이 적음	- 개인정보에 대한 정확도 상승 - 개인정보 관리 부담 해소 민원 감소 - 온라인이 익숙한 보호자의 경우 회원가입의 편리함 증가
	- 인증 절차가 복잡하고 불편함 - 공공아이핀 사용에 자체에 대한 의문이 듦 - 아동 스스로 가입이 불가능함 - 최소한의 증명서로 가입할 수 있는 방안 필요(부모 및 보호자 인증) - 지역도서관과 학교 정보 연계를 통한 공동 대출증 제도 마련 - 교육정보, 의료정보, 행정정보 등과의 연계를 통한 간소화 방안 필요 - 학교 밖 청소년, 조손 가정 아동들을 위한 제도 마련 필요	- 휴대폰 인증 절차의 어려움 증가 - 개인정보보호법 강화로 인한 2년 주기 재동의 과정에서 인증 반복 - 도서관별 가입과 갱신으로 인한 피로도 증가 14세 미만 어린이의 새로운 범주화 - 전국적인 회원가입 규정 일원화 - 독서교육융합시스템과의 연계 7세 이하 어린이를 위한 인증 방안 마련 및 포털 정보를 이용한 인증 방안 마련
14세 미만 어린이의 공공도서관 가입에 대한 도서관 서비스의 추진 방향	- 회원가입 간소화를 통한 도서관 이용 활성화 필요 - 도서관 이용 활성화를 통한 자기주도적 진로 탐색 기회 제공 - 다양한 협력을 통한 간소화 방안 마련 필요	- 책이음 회원정보 연동 시스템 필요 - 독서교육시스템과의 연동을 통한 제도 개선 및 청소년증 확대 이용 - 지식정보취약계층을 위한 회원가입 간소화 방안 마련 - 아이핀을 통한 아동 인증 제도 폐지 논의 및 보호자 인증을 통한 회원증 발급 방안 논의

원가입 제도가 필요하다. 뿐만 아니라 가족 및 보호자 인증을 통한 최소한의 증명서로 가입할 수 있는 방안도 필요하다. 넷째, 14세 미만 어린이를 포함한 지식정보취약계층을 위한 공공도서관 대출회원증 발급 방안의 필요성이다. 특히, 다문화 가정, 시설 거주 아동, 노인 등 지식정보취약계층의 공공도서관 대출회원증 발급 간소화 방안이 필요하다.

4. 공공도서관 대출회원증 발급 절차 간소화 방안 도출

4.1 공공도서관 대출회원증 발급 절차 정의

14세 미만 어린이의 공공도서관 대출회원증 발급 절차는 전국 지방자치단체 공공도서관 대출회원증 발급 절차에 대한 전수 조사 및 유형

별 공공도서관 대출회원증 발급 사례 분석과 대상 이용자 및 공공도서관 현장 담당자 포커스 그룹 인터뷰를 통해 전체 7단계로 'STEP 01 가입구분 - STEP 02 약관확인 - STEP 03 실명확인 - STEP 04 가입정보 입력 - STEP 05 추가절차 - STEP 06 회원증 발급 - STEP 07 가입완료'로 구분하여 다음과 같이 정의한다. 단, 공공도서관에 따라 약관확인과 실명확인(본인확인)의 순서를 달리하고 있으나 이 연구에서는 약관확인 후 실명확인을 하는 순서로 14세 미만 어린이의 공공도서관 대출회원증 발급에 따른 절차로 정의하고자 하였다.

- STEP 01(가입구분): 14세 미만 어린이의 공공도서관의 대출회원증 발급을 위한 가입 방법을 구분하는 단계에 해당되며 온·오프라인 가입으로 구분
- STEP 02(약관확인): 14세 미만 어린이가 공공도서관의 대출회원증 발급을 위한 온·오프라인 방식을 통한 가입 시 회원 서비스 이용을 위해서 일반적으로 이용에 따른 약관 및 개인정보의 수집·이용과 제공에 관한 동의를 받는 단계에 해당
- STEP 03(실명확인): 공공도서관의 대출회원증 발급을 위해 본인의 실명(본인)을 확인하는 단계로 14세 미만 어린이의 경우 「개인정보 보호법」에 따라 법정대리인과 본인의 확인이 필요
- STEP 04(가입정보 입력): 14세 미만 어린이의 공공도서관 대출회원증 발급에 따른 회원정보를 입력하는 단계로 주로 아이디, 비밀번호, 이름(실명확인을 통해 연동), 생년월일(실명확인을 통해 연동), 가입도서

관, 이메일, 성별, 주소(우편번호 포함), 연락처(실명확인을 통해 연동) 등을 입력

- STEP 05(추가절차): 14세 미만 어린이가 공공도서관 대출회원증 발급을 받기 위해 온·오프라인 방식으로 약관확인, 실명확인, 가입정보 입력 단계를 지나 추가적인 절차가 진행되는 단계로 개인정보 확인을 위한 서류 제출, 서류 간소화를 위한 행정정보 공동이용 신청, 시·도민 인증, 방문 등을 진행
- STEP 06(회원증 발급): 회원증 발급에 해당하는 단계로 14세 미만 어린이가 온라인 방법을 통한 대출회원 가입 후 받게 되는 모바일 회원증과 추가적인 절차에 따른 실물 회원증 발급 모두 해당. 또한, 오프라인 방법을 통한 대출회원 가입에 따라 받게 되는 실물 회원증 발급도 해당
- STEP 07(가입 완료): STEP 01 ~ STEP 06에 따른 절차를 거쳐 14세 미만 어린이가 최종적으로 공공도서관 대출회원증 발급을 위한 절차가 완료가 되는 단계

4.2 페르소나를 통한 공공도서관 대출회원증 발급 절차 분석

페르소나는 사용자 중심의 디자인과 관련하여 제안되는 개념으로 특정 제품, 서비스 또는 브랜드의 대상 사용자 또는 고객을 대표하는 가상의 인물을 의미하며, 실제 사용자의 특성과 니즈를 고려하여 제품 및 서비스를 개발하는데 중요한 역할을 한다(이수민, 2023, 101).

따라서 이 연구에서 페르소나는 공공도서관 대출회원증 발급 절차 간소화 사례 조사로 전국

지방자치단체 공공도서관 대출회원증 발급 절차 전수 조사와 유형별 공공도서관 대출회원증 발급 사례 분석을 통해서 대상의 유형과 특징을 파악하였다. 그리고 이용자 및 공공도서관 현장 담당자를 대상으로 진행한 공공도서관 대출회원증 발급 절차 간소화 요구조사를 분석하여 유형별 특징을 추출하였다. 이를 통한 페르소나는 연령대와 상황을 고려하여 ‘미취학 자녀를 둔 30대 후반 엄마(페르소나 A)’, ‘조모와 함께 살고 있는 5학년 어린이(페르소나 B)’, ‘맞벌이를 하는 부모님과 살고 있는 6학년 어린이(페르소나 C)’로 각각의 특징, 문제, 요구를 바탕으로 고객여정지도 작성하여 공공도서관 대출회원증 발급 절차를 분석하였다.

페르소나 A는 자녀가 너무 어려 자녀 명의의

휴대폰이 없으며, 복잡한 아이핀 발급으로 대출회원증 발급을 위한 실명인증 절차 개선이 요구되었다. 이는 14세 미만 어린이들이 공공도서관의 대출회원증을 발급받기 위해 가장 많은 절차적 어려움을 호소하고 있는 ‘STEP 03 실명확인’ 단계에 해당한다(〈그림 3〉 참조).

페르소나 B는 부모의 이혼으로 현재 조모와 함께 살고 있는 5학년 어린이로 책을 좋아해 공공도서관을 이용하고 싶어 한다. 그러나 조모가 친권자인 부모가 아니라서 법정대리인에 해당하지 않아 실명인증에 따른 법정대리인의 인증이 안되며, 가족관계 및 실거주지 확인을 위한 증명에 필요한 서류 준비에 어려움이 있어 ‘STEP 04 실명확인’ 단계와 ‘STEP 05 추가 절차’ 단계에서의 개선이 요구되었다(〈그림 4〉 참조).

이은수(38)/미취학 자녀를 둔 30대 후반 엄마



- 아직 유치원에 입학하기도 전인 4살 자녀를 둔 엄마로 아이를 대출회원증으로 가입하게 하여 책을 빌리고 싶어함.
- 부모 대출증으로 사용할 수도 있었지만, 한꺼번에 많은 책을 빌리고 싶었고, 도서관에서 시행하고 있는 프로그램에 아이를 참여하게 하고 싶었음.
- 하지만 막상 도서관에 가니 도서관 절차가 복잡하고 까다로웠고, 홈페이지로 회원가입을 먼저 하고 도서관에 방문해야 한다는 말을 들음.

Pain Point

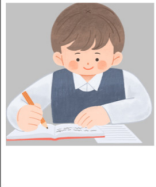
- 아이가 아직 어리기 때문에 스스로 대출증을 만들 수 없다.
- 도서관 회원증 가입을 위해서는 아이의 본인인증 또한 필요하다. 하지만 아이 이름의 핸드폰이 없어 인증절차가 복잡한 민간 아이핀을 만들어야 한다.

Needs

- 아이의 본인인증 과정을 생략하고 싶어한다.
- 민간 아이핀 발급 과정을 간소화하고 싶어한다.

〈그림 3〉 페르소나 A_미취학 자녀를 둔 30대 후반 엄마

홍길한(12)/조모와 함께 살고 있는 5학년 어린이



- 부모님의 이혼으로 할머니와 함께 살고 있으며, 최근 책 읽기에 빠져 학교도서관을 이용하다 읽고 싶은 책이 부족해 공공도서관을 이용하려 함.
- 할머니와 함께 도서관에 방문해 도서대출증을 만들고 싶었지만, 담당 사서분께서는 할머니와는 할머니와는 만들 수 없고 부모님과 함께 방문해야지만 대출증을 만들 수 있다고 말씀하심.
- 또한 본인 명의의 핸드폰도 없어 민간 아이핀을 발급해야 할 뿐더러 도서관에 가족관계증명서, 법정대리인 신분증 등의 서류를 제출해야 하기 때문에 혼자서 서류준비를 하기 난감함.

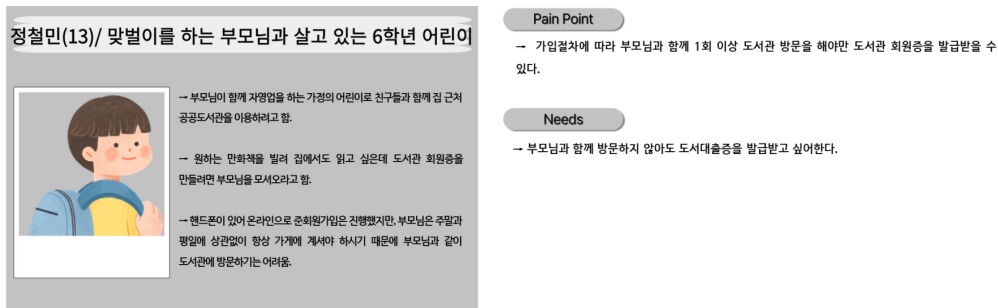
Pain Point

- 아이들 부모님이 관심을 가지지 못하게 될 경우 대출회원증 발급이 힘들다.
- 지역마다 도서관마다 원하는 회원가입 서류가 다르고 제출해야 할 서류종류가 많다.

Needs

- 부모님이 아닌 다른 법정대리인과 함께 방문했을 때도 모바일회원증을 발급받고 싶어한다.
- 대출회원증 발급을 할 때 서류 간소화를 하고 싶어한다.

〈그림 4〉 페르소나 B_조모와 함께 살고 있는 5학년 어린이



〈그림 5〉 페르소나 C_맞벌이를 하는 부모님과 살고 있는 6학년 어린이

페르소나 C는 본인 명의의 휴대폰이 있어 실명 확인 인증을 했으나 법정대리인인 부모님이 맞벌이(자영업)하고 있어 'STEP 05 추가절차' 단계에서 서류를 구비해 직접 방문할 수 없어 직접 방문을 통한 서류제출 및 동의 절차에 대한 개선이 요구되었다(〈그림 5〉 참조).

4.3 공공도서관 대출회원증 발급 절차 간소화 방안 도출

14세 미만 어린이의 공공도서관 대출회원증 발급 절차 간소화 방안을 도출하기 위해 공공도서관의 대출회원증 발급을 위한 환경분석을 바탕으로 공공도서관 대출회원증 발급 절차를 정의하고 페르소나를 통한 공공도서관 대출회원증 발급 절차 분석하였다. 이를 바탕으로 14세 미만 어린이의 공공도서관 대출회원증 발급 절차 7단계에 따른 단계별 문제점을 도출하여 그에 따른 간소화 방안을 제시하였다. 다만, STEP 07 가입 완료 단계에서는 14세 미만 어린이가 공공도서관 대출회원증을 발급받아 절차가 종료되는 시점에 해당되어 절차에 대한 정의 외 문제점 도출과 그에 따른 간소화 방안 등은 제시되지 않았다. 단계별 문제점과 간소화 방안은 다음과 같다.

4.3.1 STEP 01(가입구분)

STEP 01(가입구분)에서 도출된 문제는 14세 미만 어린이의 경우 법정대리인의 도움을 받아 회원가입을 하게 되며, 이 과정에서 법정대리인의 컴퓨터 또는 휴대폰을 통한 온라인 가입 절차를 이행하는 데 어려움이 있는 대상자 발생되고 있다는 것이다. 특히, 법정대리인이 고령자이거나 장애가 있는 경우 컴퓨터 또는 휴대폰 사용에 어려움이 호소된다.

간소화 방안으로 「개인정보 보호법」에 따라 개인정보 처리 및 보호와 정확한 정보수집을 위해 온라인을 통한 가입을 원칙으로 하나, 특별한 이유로 온라인을 통한 가입절차를 이행하지 못하는 대상의 경우 오프라인 가입 진행 허용하는 방안 마련이 필요하다. 이 때 간소화 방안으로 오프라인 가입 허용 대상자를 범위를 지정하여 해당 대상자에 한하여 오프라인 가입 절차 이행을 지원해야 한다. 오프라인 가입 허용 대상자는 오남용 사례를 제한하기 위해 노약자 및 장애인 등에 한하여 엄격하게 제한하도록 하는 것이 필요하다.

4.3.2 STEP 02(약관확인)

STEP 02(약관확인)에서 도출된 문제는 14

세 미만 어린이가 대출회원증 발급을 위한 가입 절차에서 확인해야 하는 약관 및 개인정보 관련 등의 유형과 내용이 많아 정보 주체로서 내용을 이해하고 동의하는데 어려움이 발생되고 있다는 것이다. 고지하는 내용에 전문용어의 사용에 따라 이해하기 어렵고, 저시력일 경우 글자가 작아 별도의 화면 확대 기능 또는 돋보기 등의 도구를 활용하지 못하면 내용 확인에 어려움이 발생된다.

간소화 방안으로 「개인정보 보호법」에 따라 개인정보 처리와 관련한 사항의 고지를 할 때 읽기 쉬운 약관 및 개인정보 처리 관련 내용 안내를 제공해야 한다. 사용자의 디바이스에 관계 없이 가입 대상 공공도서관의 인터넷 웹사이트 내 글자 크기 조절 기능을 추가하는 것이 바람직하다.

4.3.3 STEP 03(실명확인)

STEP 03(실명확인)에서 도출된 문제는 법정대리인의 경우 본인 명의 휴대폰이 있어 인증에 큰 문제는 없으나 14세 미만 어린이의 경우 본인 명의가 아닌 법정대리인 명의의 휴대폰을 사용하고 있거나 휴대폰이 없는 대상의 경우 인증 절차 불가능하다는 것이다. 이외 I-PIN 인증의 경우 2022년 1월 1일부터 주민센터를 통한 공공아이핀 발급이 중단되고 민간에 위탁한 아이핀 발급으로 법정대리인이 세대주가 아니면 발급을 위한 방문을 해야 하므로 사실상 발급이 불가능에 가까워 인증 절차에 따른 어려움이 발생한다. 또한, 법정대리인이 친권자인 부모로 사실상 한정됨에 따라 14세 어린이를 실제 보호하고 있는 보호자가 부모가 아닌 조부모 또는 부모 없이 시설에 거주 중인 경우에도

법정대리인의 자격을 취득하지 못해 인증 절차에 어려움이 발생한다.

간소화 방안으로 법정대리인의 범위 확대에 따른 실제 14세 어린이를 보호하고 있는 보호자로서의 범위로 확대 적용이 필요하다. 현재 「민법」 상 규정된 법정대리인인 미성년자의 친권자, 미성년후견인, 특별대리인, 법원이 선임한 부재자 재산관리인 등에서 조부모, 시설장, 학교 담임 선생님 등으로 실제 14세 미만 어린이를 보호하고 있는 자로 확대 적용하여 법정대리인의 부재에 따른 실명확인 절차 문제를 해소하는 것이 필요하다. 또한, 실명확인을 위한 인증 단계에서 법정대리인 인증을 통해 14세 어린이의 본인 인증 절차 같음할 수 있도록 하여 14세 미만 어린이의 본인 인증 절차를 생략 또는 법정대리인의 인증 후 소급 인증 절차로 해당 14세 미만 어린이의 인증을 한 것으로 인정할 수 있도록 하여 간소화를 할 수 있도록 해야 한다. 그리고 실명확인을 위한 인증 절차의 다양화를 위해 생체정보(지문, 얼굴, 홍채, 정맥 등), 교육정보 공동이용, 청소년증 발급 확대 등을 통한 선택 가능 인증 절차 추가할 수 있도록 해야 한다. 실명확인을 위한 인증절차로 14세 미만 어린이의 생체정보(지문 등) 활용, 독서교육종합지원시스템의 회원정보, 청소년증 등을 통한 14세 미만 어린이의 본인 인증 절차를 추가할 수 있도록 관계 부처 및 기관 간의 협의가 필요하다.

4.3.4 STEP 04(가입정보 입력)

STEP 04(가입정보 입력)에서 도출된 문제는 대출회원증 발급에 따른 가입정보로서 기본정보외에 학교 이름, 주소, 가족 연락처 등 불필

요한 정보 입력 요구에 따른 개인정보 수집 문제가 발생되고 있다는 것이다.

간소화 방안으로 대출회원증 발급에 따른 가입 시 필수 정보 이외 추가적인 정보입력 요구 시 선택적 수집 동의를 통해 선택적 정보 입력이 가능하도록 해야 한다. 14세 미만 어린이의 가입 정보 입력 시 법정대리인의 가입정보를 활용한 정보입력이 가능하도록 선택권 부여를 통해 가입정보 반복 입력을 개선할 필요가 있다.

4.3.5 STEP 05(추가절차)

STEP 05(추가절차)에서 도출된 문제는 실명확인을 통한 법정대리인 및 본인 인증에도 불구하고 개인정보 확인을 위한 서류를 법정대리인이 도서관을 직접 방문하여 제출하도록 함에 따라 방문이 불가능한 법정대리인의 경우 절차의 어려움을 호소하고 있다는 것이다. 법정대리인의 부모가 직장 또는 자영업 등으로 인해 직접 방문이 어려움 발생하여 법정대리인의 동의 및 신분 확인 등의 절차 개선이 필요한 것이다. 또한, 법정대리인의 자격 미충족으로 제출 서류 발급에 제한 있다는 것이다. 부모와 떨어져 사는 14세 미만 어린이의 경우 실거주지 확인을 위해서는 주민등록표 등·초본과 함께 본인 기준 가족관계증명서와 조부모 기준 가족관계증명서를 함께 발급해 제출해야 확인이 가능한 번거로움이 발생함에 따라 제출 서류 간소화가 필요하다.

간소화 방안으로 행정정보 공동이용 동의를 통해 개인정보 확인을 위한 서류 제출을 생략하도록 해야 한다. 행정정보 공동이용에 관한 사전동의 절차를 통해 서류 제출 없이 개인정보 확인하도록 하며, 서류 제출 생략으로 법정대리

인의 직접 방문 제출이 필요 없도록 해야 한다. 시·도민 인증을 통한 개인정보 확인 시에도 추가적인 서류 제출을 생략하여 간소화 할 수 있도록 해야 한다. 그리고 학교에 다니는 14세 미만 어린이의 경우 독서교육종합지원시스템을 통해 인증 절차 진행 후 추가 서류 생략하고 있어 적용 확대가 필요하다. 또한, 법정대리인의 직접 방문을 통한 법정대리인 확인과 개인정보 활용 및 처리에 대한 동의 절차를 간소화할 필요가 있다. 『개인정보 보호법』에 따라 법정대리인의 직접 방문 없이 전화, 이메일, 메시지, 알림톡 등을 통해 동의 절차 진행으로 절차가 간소화할 수 있다. 이에 필요한 법정대리인의 개인정보는 14세 미만 어린이로부터 동의 없이 수집이 가능하다.

4.3.6 STEP 06(회원증 발급)

STEP 06(회원증 발급)에서 도출된 문제는 휴대폰이 없는 14세 미만 어린이의 경우 실물회원증 분실 시 재발급 절차가 복잡하여 어려움을 호소하고 있다는 것이다. 일반적으로 재발급에 따른 실명확인(법정대리인, 본인) 절차를 다시 진행해야 하며, 재발급에 따른 법정대리인의 도서관 직접 방문 후 서류 제출과 법정대리인의 확인 절차가 어렵다는 것이다.

간소화 방안으로 실물회원증 분실 방지를 위한 다양한 형태 회원증을 발급하는 것이 필요하다. 회원번호 바코드의 스티커 형태 발급을 통해 자주 갖고 다니는 학생증, 청소년증, 교통카드, 휴대폰 등에 부착하여 사용 가능하도록 지원할 필요가 있다. 또는 키링 형태의 실물회원증 발급을 통해 분실 대비 활용 가능하도록 하며, IC칩이 내장된 청소년증, 학생증, 교통카드

등에 공공도서관 대출회원증 기능을 추가 탑재하는 것도 가능하다. 이외 공공도서관 캐릭터, 지역 출신 작가 등의 그림을 활용한 모바일·실물회원증 디자인으로 소장하고 싶은 대출회원증 굿즈 제작하여 저작자 표기를 통한 홍보와 대출회원증 발급 활성화를 하는 것도 고려할 필요가 있다.

4.3.7 STEP 07(가입완료)

STEP 07(가입완료)에서는 14세 미만 어린이가 최종적으로 공공도서관 대출회원증 발급

을 위한 절차가 완료되는 단계로 별도의 문제점이 도출되지 않는다.

4.4 공공도서관 대출회원증 발급 절차 간소화 방안 도출 요구조사(2차)

14세 미만 어린이의 공공도서관 대출회원증 발급 절차 간소화에 관한 요구조사(2차)는 2023년 11월 21일 온라인 화상 회의 도구인 줌(zoom)을 통해 각 그룹별로 진행하였다. 주요 면담 내용은 <표 2>와 같다.

<표 2> 포커스 그룹 인터뷰 2차 주요 내용

구분	도서관 이용자 그룹	공공도서관 현장 담당자 그룹
일시	2023.11.21.(화) 20:00 ~ 21:30	2023.11.20.(월) 13:30 ~ 15:00
장소	온라인 Zoom 회의	온라인 Zoom 회의
질문 항목	이용자 그룹 주요 시사점	현장 담당자 그룹 주요 시사점
‘공공도서관 대출회원증 발급 절차 간소화 방안’ 도출안에 대한 전반적인 의견	• 이용자 입장에서 도서관 이용의 편리함이 느껴짐 • 다양한 적용 방안이 새롭게 느껴짐. 다만, 관련 제도에 대한 홍보가 매우 부족함 • 독서교육종합시스템, 보호자 인증제도 등을 통해 대출회원증 발급이 상당 부분 간소화가 될 것이라고 생각됨 • 청소년증을 유아, 어린이, 청소년 대상으로 확대가 필요함	• 이용자들의 행정정보 공동 이용 증가에 대한 방안이 도출됨 • 독서교육종합시스템을 활용한 본인 인증 제도는 매우 효과적인 간소화 방안으로 판단됨 • 보호자 인증을 통해 상당 부분 간소화가 될 것으로 기대됨 • 정보소외계층에게도 큰 도움이 될 수 있을 것으로 판단됨
‘공공도서관 대출회원증 발급 절차 간소화 방안’ 도출안에 대한 적절성	• 보호자 인증 제도가 매우 필요함 • 청소년증의 확대 운영을 통해 정보소외계층의 어린이·청소년에게도 도움이 될 것임 • 미아방지 시스템, 청소년증 발급 등이 통합 운영이 더욱 긍정적일 것 같음 • 관련 방안과 제도들에 대한 충분한 안내가 필요함	• 현실적인 구현 필요. 2차 확인 과정이 아닌 본인 인증 과정에서 구현되어야 함 • 행정정보공동이용을 이용자가 이용하는 방안 마련에 예산 마련이 필수적임 • 행정정보공동이용과 관련하여 현재 도서관의 권한이 제한적이며 보완책이 필요함 • 책이음서비스와 연동될 필요가 있음
공공도서관 대출회원증 발급 절차에 대한 추가 의견	• 도서관 이용의 문턱이 타 기관에 비해 높게 느껴짐. 인식 개선 필요. • 출생신고 시에 도서관 회원가입을 비롯한 다양한 서비스가 통합이 필요함 • 회원가입 유형의 다양화 필요 • 도서관뿐만 아니라 다양한 분야에서 간소화가 진행되었으면 함	• 오프라인 회원가입에 대한 방안이 마련될 필요가 있음 • 법적 보호자의 인정이 확대되기를 바람 • 제도 마련을 위한 중앙부처의 노력이 필요함 • 청소년증 발급 대상이 확대되기를 희망함

조사 내용으로 도출된 ‘공공도서관 대출회원증 발급 절차 간소화 방안’에 대한 적절성을 포함한 의견과 관련한 추가 의견에 대한 3가지 영역으로 공통 구성하였다.

대상 선정은 14세 미만 어린이의 공공도서관 대출회원증 발급 절차 간소화에 관한 요구조사(1차)와 동일한 집단을 대상으로 하였다.

조사 결과 도서관 이용자 그룹과 공공도서관 현장 담당자들의 1차 요구조사에서 나온 현황 및 의견을 공유하고, ‘공공도서관 대출회원증 발급 절차 간소화 방안’에 의견을 받아 다음과 같은 공통된 의견을 도출하였다.

첫째, 연구에서 도출한 ‘공공도서관 대출회원증 발급 절차 간소화 방안’은 14세 미만 어린이들의 공공도서관 대출회원증 발급을 간소화하여 공공도서관 이용의 활성화를 가져올 것으로 판단하였다.

둘째, 독서교육종합지원시스템의 이용은 초·중·고등학교 학생들에게 아주 효과적인 방안으로 예상되며, 관련 기관과의 협력이 필요한 것으로 인식하였다.

셋째, 청소년층의 확대와 보호자 인증을 통한 대출회원증 발급은 14세 미만 어린이는 물론 정보소외계층 어린이·청소년에게 도움이 될 것으로 판단하였다.

넷째, 공공도서관 이용이 타 기관에 비해 매우 어렵다는 인식을 개선하기 위하여 다양한 시도가 필요함을 인식하였다.

4.5 전문가 자문

14세 미만 어린이의 공공도서관 대출회원증 발급 절차 간소화 방안에 관한 전문가 자문은

2023년 11월 21일~25일 동안 온라인 화상 회의 도구인 줌(zoom)과 전화 등을 통해 진행하였다.

조사 내용으로 전문 분야별 14세 미만 어린이 본인 인증 관련 정책 및 사례, 14세 미만 어린이 공공도서관 대출회원증 발급 간소화를 위한 의견, 향후 공공도서관 대출회원증 발급 절차에 대한 추진 방향 등에 대해 3가지 영역으로 공통 구성하였다.

대상 선정은 14세 미만 어린이 본인 인증에 대한 이해를 바탕으로 정책 및 업무 경험이 있으며, 관련 분야의 10년 이상 종사한 참여자를 대상으로 교육, 보건, 금융 분야 각 1명 총 3명을 대상으로 하였다. 이는 이 연구에서의 중점 내용인 14세 미만 어린이의 실명인증과 서류제출 등의 간소화와 관련하여 각 전문 분야에서 유사한 내용의 관련 업무를 담당한 전문가로서 인정되기 때문이다.

자문 결과 14세 미만 어린이의 공공도서관 대출회원증 발급 간소화에 대한 의견과 향후 도서관 서비스의 추진 방향에 대해 다음과 같은 공통된 의견을 도출하였다.

첫째, 14세 미만 어린이의 본인 인증을 위한 제도 마련과 다양한 정책이 필요한 것으로 인식하였다. 교육은 물론 금융, 보건 분야에서 14세 미만 어린이를 위한 다양한 제도들이 이미 시행되고 있으며, 미래에 주 민주시민으로 성장하는 매우 중요한 이용자로서 이들을 위한 행정 간소화 정책 마련이 시급한 것으로 판단하였다.

둘째, 법정대리인인 친권자 인증 및 관련 정보 인증 연계 등의 새로운 접근 방식을 고려해야 함을 인식하였다. 개인정보를 취급하는 것이 아닌 정보의 접근이라는 새로운 방향을 고

민할 필요가 있으며, 이미 구축되어 있는 개인 정보 관련 인증 시스템에 접근하여 인증하는 방식으로의 시도가 필요한 것으로 인식하였다.

셋째, 개별 공공도서관 및 직원이 아닌 정부 차원의 제도 마련이 필요함을 인식하였다. 이를 위해 관련 부처 및 기관들의 협력을 기반으로 한 14세 미만 어린이들의 정보 이용에 대한 제도 마련과 공공도서관의 개인정보 관련 보안 사항을 통합 관리하는 시스템의 구축이 필요성을 제안하였다.

5. 공공도서관 대출회원증 발급 절차 간소화 가이드라인

5.1 개요

「개인정보 보호법」 제정에 따른 이행 조치로 공공도서관의 개인정보 보호 업무 강화와 개인정보에 대한 차등적 보호조치가 필요한 14세 미만 어린이의 대출회원가입에 필요한 행정 업무의 요구 사항 증가하고 있다. 이에 대출회원증 발급에 필요한 개인정보 확인 절차 및 제출 요구 서류에 대한 수용 어려움으로 도서관 이용에도 어려움이 발생되어 해당 절차 간소화 개선 요구되고 있다.

또한, 「개인정보 보호법」에 근거하여 관련 법률 및 시스템의 적용과 활용을 통해 공공도서관 이용을 위한 대출회원 가입 절차 업무를 수행하고 있다. 그럼에도 불구하고 14세 미만 어린이의 개인정보 자기결정권 행사를 위해서는 공공도서관 대출회원증 발급 절차 간소화를 위한 기준을 마련하여 공공도서관 이용 편의

증진 및 이용 활성화 방안마련이 필요하다.

이에 14세 미만 어린이의 공공도서관 대출회원증 발급에 따른 현장 업무처리 지원하기 위해 대상의 유형과 특성을 고려한 공공도서관 대출회원증 발급 절차에 필요한 현장 실무적 가이드라인 마련과 현장 업무처리에 적용 가능한 사례 공유할 수 있도록 해야 한다.

따라서 공공도서관 대출회원증 발급 절차 간소화 가이드라인은 다음의 특징을 가진다. 첫째, 행정정보 공동이용을 통해 불필요한 서류 제출 생략과 14세 미만 어린이의 개인정보 처리에 대한 법정대리인 동의 여부 확인 방법 개선 등으로 행정절차 개선 한다. 둘째, 이용자 및 현장 담당자 대상 요구조사, 페르소나를 통한 공공도서관 대출회원증 발급 절차 분석 등을 통해 여러 상황과 환경에 놓인 14세 미만 어린이를 확인하였으며, 이에 따른 다양한 환경의 정보 주체를 고려한 공공도서관의 대출회원증 발급 간소화 방안을 마련하였다. 셋째, 14세 미만 어린이의 공공도서관 대출회원증 발급 절차 간소화에 따른 근거가 되고 있는 법률과 활용 방안으로서의 제도에 대해 공공도서관 현장의 검토를 바탕으로 적용 가능성과 타당성을 검증하였다. 넷째, 실명인증을 위한 한정적 수단의 취약성을 극복하고 다양한 선택의 기회를 부여하기 위해 개인정보 활용을 위한 관계 기관과의 적극적인 협력 관계를 유지하는 동시에 불필요한 개인정보를 수집하지 않고 보호 강화하기 위해 노력함으로써 개방적 개인정보 활용과 보호가 강화되도록 한다.

이를 바탕으로 가이드라인은 다음과 같은 원칙을 준수한다. 첫째, 행정절차주의 차원의 행정업무 규제를 개선하고 불필요한 절차에 대한

행정업무 혁신을 통해 14세 미만 어린이의 공공도서관 대출회원증 발급 간소화 방안을 마련한다. 둘째, 공공도서관의 이용을 위한 대출회원증을 발급받는 과정에서 다양한 환경에 있는 14세 미만 어린이 가운데 소외되거나 차별받지 않도록 한다. 셋째, 14세 미만 어린이의 공공도서관 대출회원증 발급 절차에 따른 단계에 따른 구분 조치를 통해 실효성 있는 간소화 방안 설계 하도록 한다. 넷째, 실명인증 수단의 다양화를 통하여 14세 미만 어린이의 선택 폭을 넓히고 공공도서관 이용 기회가 확대될 수 있도록 지원한다.

5.2 공공도서관 대출회원증 발급절차 단계별 준수 사항

5.2.1 STEP 01(가입구분)

14세 미만 어린이가 공공도서관 대출회원증을 발급받기 위해 회원가입을 하고자 할 때에는 원칙적으로 온라인을 통해 가입하도록 안내한다. 다만, 14세 미만 어린이가 법정대리인이 아닌 다른 보호자의 도움을 받아 온라인으로 공공도서관 회원가입을 이행할 때 고령으로 인한 노환, 장애 여부 등으로 인해 어려움이 발생할 수 있으므로, 이러한 어려움을 호소하는 경우에 한정하여 공공도서관 직접 방문을 통해 직원의 도움을 받아 오프라인으로 가입 절차를 이행 할 수 있다는 점을 안내하도록 해야 한다.

5.2.2 STEP 02(약관확인)

14세 미만 어린이는 확인해야 하는 약관 및 개인정보 관련 등의 유형과 내용이 많아 분명히 이해하고 동의하는데 정보 주체로서 어려움

이 발생할 수 있다. 따라서 「개인정보 보호법」에 따라 개인정보 처리와 관련한 사항을 고지할 때에는 정보 주체로서 14세 미만 어린이가 이해 할 수 있도록 읽기 쉬운 약관 및 최소한의 개인정보 처리 관련 내용 안내하도록 한다. 그리고 정보 주체로서 14세 미만 어린이가 약관 및 개인정보 처리 내용을 확인하도록 도와주기 위해 법정대리인 및 보호자가 사용하는 디바이스에 관계없이 쉽게 확인할 수 있도록 편의를 제공해야 한다.

5.2.3 STEP 03(실명확인)

「개인정보 보호법」에 따라 개인정보 확인을 위한 실명확인 절차 실시에 따라 미성년자인 14세 미만 어린이에게는 개인정보 확인을 위한 실명확인을 위한 인증 방법으로 범용적으로 사용되고 있는 휴대폰 인증과 I-PIN 인증이 제한적으로 적용됨에 따라 이러한 실명인증 방안 외에 인증 절차를 다양화할 수 있도록 해야 한다. 이에 한국교육학술정보원(교육부)의 협조를 통하여 학급별 교육 과정 중인 14세 미만 어린이 경우 독서교육종합지원시스템 인증 수단을 통해 회원정보(아이디, 비밀번호)로 실명인증 절차 이행이 가능하다. 그리고 은행 비대면 인증 제도의 협조를 통해서 법정대리인이 실명인증 절차 이행할 경우 14세 미만 자녀의 실명인증 절차 갈음됨으로 14세 미만 자녀의 실명인증이 간소화된다. 이외 실명확인을 위한 인증 절차 방안의 간소화를 위해 추후 법률 및 제도 개선을 통하여 법정대리인의 범위 확대에 따른 실제 14세 어린이를 보호하고 있는 보호자로서의 범위로 확대 적용이 필요하다. 또한 실명확인을 위한 인증방안 다양화를 위해 생체

정보(지문, 얼굴, 홍채, 정맥 등), 교육정보 공동이용, 청소년증 발급 확대 등을 통한 선택 가능 인증 절차 추가 검토할 필요가 있다.

5.2.4 STEP 04(가입정보 입력)

대출회원제에 따른 가입정보로서 기본 정보 외에 학교 이름, 학년, 가족 연락처 등 불필요한 정보 입력 요구로 인해 개인정보 수집 문제가 발생하지 않도록 해야 한다. 이에 대출회원 가입에 따른 필수 정보 이외 추가적인 정보입력 요구 시 선택적 수집 동의를 통해 선택적 정보 입력이 가능하도록 함으로써 14세 미만 어린이의 가입정보 입력 시 법정대리인의 가입정보를 활용한 정보입력이 가능하도록 선택권 부여를 통해 가입정보 반복 입력을 개선하도록 한다.

5.2.5 STEP 05(추가절차)

실명확인을 통한 법정대리인 및 본인 인증 절차를 이행한 경우에는 도서관 직접 방문을 통한 추가적인 서류 제출, 법정대리인의 동의, 신분확인 등은 불필요하다. 이에 개인정보 확인을 위해 행정정보 공동이용과 동등한 절차로 시·도민 인증의 방법도 허용하는 것이 바람직하다. 다만, 행정정보 공동이용에 대해 미동의할 경우 거주지 확인을 위한 주민등록표 등·초본과 법정대리인 및 14세 미만 자녀의 가족관계 확인을 위해서는 도서관 현장 방문, 온라인을 통한 계시를 통해 서류 제출을 할 수 있도록 한다. 또한, 법정대리인의 직접 방문을 통한 법정대리인 확인과 개인정보 활용 및 처리에 대한 동의 절차는 「개인정보 보호법 시행령」에 따라 법정대리인의 직접 방문 없이 전화, 이메일, 메시지, 알림톡 등을 통해 동의 절차 진행으

로 절차를 간소화하도록 한다. 이에 필요한 법정대리인의 개인정보는 14세 미만 어린이로부터 법정대리인의 동의 없이 수집이 가능하다.

5.2.6 STEP 06(회원증 발급)

공공도서관에서 제시한 일련의 절차에 따라 발급된 공공도서관 대출회원증은 종류와 관계 없이 동일한 권한에 따른 사용이 가능하도록 해야 한다. 또한, 대출회원증의 분실 및 망실에 따른 재발급 절차는 해당 공공도서관에 분실 신고 후 즉시 재발급 받을 수 있도록 해야 한다. 14세 미만 어린이의 대출회원증 분실 및 망실을 예방할 수 있도록 다양한 형태의 대출회원증 발급과 다른 유형의 카드와 연계하여 사용할 수 있도록 기능을 통합하여 제공하는 것을 고려할 필요가 있다. 이를 위해 14세 미만 어린이를 대상으로 발급되는 대출회원증에 대해 어린이가 흥미를 가지고 사용할 수 있도록 14세 이상 대상자에게 발급되는 대출회원증의 디자인과 달리 공공도서관 캐릭터, 지역 출신 작가 등의 그림 활용, '굿즈'로 제작 등으로 대출회원증을 발급할 수 있도록 한다.

5.2.7 STEP 07(가입완료)

STEP 01~STEP 06에 따른 절차 이행으로 14세 미만 어린이가 공공도서관 대출회원증 발급을 받아 최종적으로 해당 절차가 완료가 된다.

6. 결론 및 제언

고도화된 정보사회에서 개인정보 보호를 위해 사회 전반에 걸쳐 이를 보호하고 처리를 위

한 조치를 강화하고 있다. 이에 공공도서관에서도 도서 대출회원의 개인정보 보호 및 효율적인 정보관리를 위한 조치 강화하고 있다. 특히, 정보 주체로서 권리행사에 취약한 14세 미만 어린이는 관련 법률에 근거하여 법정대리인의 동의 등의 절차를 통해 개인정보 보호에 따른 보호조치를 시행하고 있다.

그러나 이러한 14세 미만 어린이의 개인정보 보호에 관한 조치들이 오히려 공공도서관을 이용하는 데 불편을 초래하고 있다. 즉, 법정대리인의 동의, 실명인증 수단 부재, 관련 제출 서류 등 개인정보 보호에 따른 조치를 이행할 수 없는 환경에 처해 있는 14세 미만 어린이들은 도서관 이용에 어려움을 호소하고 있다. 이에 14세 미만 어린이의 공공도서관 이용에 따른 개인정보 관련 업무개선을 위한 방안 마련 필요하다.

따라서 이 연구에서는 14세 미만 어린이의 공공도서관 이용의 편의를 증진하고 이용 활성화 방안을 마련하고자 공공도서관 이용에 따른 개인정보 관련 업무개선을 통해 14세 미만 어린이의 공공도서관 대출회원증 발급 절차 간소화 방안으로 ‘공공도서관 대출회원증 발급 절차 간소화 가이드라인’을 제안하였다.

14세 미만 어린이의 공공도서관 대출회원증 발급 절차 간소화 가이드라인을 제안하기 위해 서비스 디자인 방법론 중 ‘더블 다이아몬드 모델(Double, Diamond)’ 활용하여 ‘탐색-정의-개발-전달-이해’에 따라 문헌 연구, 법률 검토, 페르소나를 통한 절차 분석, 포커스 그룹 인터뷰, 전문가 자문 등의 세부 연구를 추진하였다. 특히, 이 연구에서 서비스 디자인 방법론 중 ‘더블 다이아몬드 모델’을 활용한 연구를 통해 이

용자의 요구를 충족하고 공공도서관 현장에 실제적 적용 가능성 확보할 수 있었다는 측면에서 의의가 있다.

제안한 14세 미만 어린이의 공공도서관 대출회원증 발급 절차 간소화 가이드라인은 전체 7단계로 구분되며, ‘STEP 01(가입구분) → STEP 02(약관확인) → STEP 03(실명확인) → STEP 04(가입정보 입력) → STEP 05(추가절차) → STEP 06(회원증 발급) → STEP 07(가입완료)’로 구성된다.

14세 미만 어린이의 공공도서관 대출회원증 발급 절차 간소화를 위해서는 이해관계자의 역할이 중요하다. 정부 및 지방자치단체의 경우 14세 미만 어린이의 공공도서관 대출회원증 발급에 따른 행정절차와 그 이행에 필요한 사항에 대해 법률 및 제도화하고 협력을 위한 거버넌스를 구축 등으로 간소화를 위한 기반을 조성하도록 해야 한다. 또한, 공공도서관 현장에서는 14세 미만 어린이의 공공도서관 대출회원증 발급 절차에 대한 업무개선과 적극 행정을 실현하도록 할 필요가 있다.

이러한 14세 미만 어린이의 공공도서관 대출회원증 발급 절차 간소화를 위한 환경개선 방안으로는 법정대리인의 자격 범위 확대 완화 조치를 통해 법정대리인이 아니더라도 실제 보호자의 범위를 통해 14세 미만 어린이의 개인정보에 대한 보호조치가 되도록 할 필요가 있다. 그리고 행정정보 공동이용을 위한 행정기관 및 업무담당자 자격을 확대하여 접근권한 부여를 통해 관련 서류제출의 간소화 확대 조치가 이행되도록 해야 한다. 또한, 독서교육종합지원시스템의 실명확인을 위한 인증절차로 활용하여 학급별 14세 미만 어린이의 실명인증

절차 간소화하고 은행과 연계하여 법정대리인의 비대면 실명인증으로 14세 미만 자녀의 실명인증을 간소화하도록 해야 한다. 마지막으로

공공도서관에서의 개인정보 처리에 관한 사항에 대한 이해를 위해 사서 재교육 과정으로 개설하여 운영하도록 할 필요가 있다.

참 고 문 헌

- 강수연, 김원택 (2013). 서비스 디자인 프로세스와 PSS 디자인 도구를 활용한 어린이 도서관 서비스 디자인 개발. 디자인융복합연구, 12(5), 241-256.
- 김귀련 (2013). 서비스 디자인 평가모델 개발과 적용에 관한 연구. 박사학위논문, 홍익대학교 국제디자인전문대학원.
- 김하운 (2017). K-Fashion 활성화를 위한 쇼핑서비스 디자인 전략연구: 동대문 패션특구 중심으로. 석사학위논문, 이화여자대학교 대학원.
- 노경국, 이병기 (2022). 서비스 디자인방법론을 활용한 대학도서관 서비스 개선방안 연구. 정보관리학회지, 39(3), 195-216. <http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2022.39.3.195>
- 서동희, 김혜경 (2015). 유아용 도서관 대출반납 시스템 개선 방안에 관한 연구: 안성 공도 도서관 서비스 디자인 프로세스 중심으로. 한국영상학회논문집, 13(2), 135-148. <http://dx.doi.org/10.14728/KCP.2015.13.02.135>
- 이병기 (2016). 서비스 디자인 방법론을 적용한 도서관서비스 혁신 사례분석. 한국문헌정보학회지, 50(3), 71-92. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2016.50.3.071>
- 한국디자인진흥원 (2014). 공공정책, 책상에서 현장으로. 성남: 한국디자인진흥원.
- Marquez, J. J. & Downey, A. (2015). Service design: an introduction to a holistic assessment methodology of library services. Weave Journal of Library User Experience, 1(2), 1-16. <http://dx.doi.org/10.3998/weave.12535642.0001.201>
- Shostack, G. L. (1982). How to design a service. European Journal of Marketing, 16(1), 49-63. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000004799>
- Viladas, X. (2011). Design at Your Service: How to Improve a Business Idea with a Designers's Help. 이원제 옮김 (2011). 서비스 디자인하라. 서울: 비즈앤비즈.

• 국문 참고자료의 영어 표기

(English translation / romanization of references originally written in Korean)

Kang, Soo-Yeon & Kim, Won-Taik (2013). Service design development for children's library

- applying service design process and PSS design tools. Society of Design Convergence, 12(5), 241-256.
- Kim, Hayun (2017). To Activate K-fashion Study on Design of Shopping Service Design Infrastructure: Focusing on Dong-dae-moon Special Fashion Zone. Master's thesis, Graduate School Ewha Women's University.
- Kim, Kwiryu (2013). Study on Development and Application of Service Design Evaluation System. Doctoral dissertation, International Design School for Advanced Studies Hongik University.
- Korea Institute of Design Promotion (2014). Public Policy, from Desk to Field. Seongnam: Korea Institute of Design Promotion.
- Lee, Byeong-Ki (2016). Case study on the library service innovation applying service design methodology. Journal of the Korean Society for Library and Information Science, 50(3), 71-92. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2016.50.3.071>
- Noh, Kyung-Guk & Lee, Byeong-Ki (2022). University library service improvement using the double diamond model. Journal of the Korean Society for Information Management, 39(3), 195-216. <http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2022.39.3.195>
- Suh, Dong-Hee & Kim, Hye Kyung (2015). A study on plans for improving library lending system for young children: based on the service design process of gongdo public library in Anseoung-si. Journal of Korean Society of Media and Arts, 13(2), 135-148. <http://dx.doi.org/10.14728/KCP.2015.13.02.135>
- Viladas, X. (2011). Design at Your Service: How to Improve a Business Idea with a Designers's Help. Translated by Wonje Lee (2011). Seoul: Viz&Biz.

